



## 「お客様との関係を未永く大切に」そんなお客様の想いを実現！

お客様：専務取締役 宮守 洋輔 様（ブライダルマスミ 様） 担当者：丸木 治男・中嶋勇亮（福井キャノン事務機株式会社）

### 販売管理システム+拠点間ネットワークセキュリティソリューション

#### ■ お客様プロフィール

お客様名 : ブライダルマスミ  
 所在地 : 〒910-0015 福井市二の宮 2 丁目 28-23  
 従業員数 : 14 人  
 事業内容 : 儀式衣裳レンタル（白無垢、打掛、紋付袴、ウェディングドレス、カラードレス、タキシード、成人式振袖、留袖、モーニング、七五三等）  
 URL : <http://www.bridal-masumi.com>

#### 「すべてのお客様へ“感動”と“満足”を」

人生で大切な儀式であります「結婚式」を中心に「成人式」「七五三」「百日詣り」「叙勲式」等の衣裳レンタルを行っております。時代の流れにより日々変化していくブライダル業界ですが、それでも変わってはいけない大切なことは「結婚に対するお二人とご家族、ご親族の方たちの感謝の想い」です。儀式の大切さをお伝えし、総てのお客様への「感動」と「満足」を差し上げることをスタッフ一同心がけています。佳きご縁の中「会社設立44年」を迎え、これからも「多くの幸せ」へのお手伝いを続けて参ります。

#### ソリューション導入前の課題

### 情報共有のため拠点間を往復。過去のデータ活用も円滑に進まず。

ブライダルマスミ 様で使用されていた基幹システムでは、バージョンアップするとデータが引き継がれなかったため、顧客管理がスムーズにできない状況でした。また、経営に関する資料も Excel で作成し、情報共有のためには店舗間を往復するなど、とにかく時間がかかりすぎている状況でした。

#### Q: 導入前に直面していた課題は、どのようなものでしたか？

**A:** 弊社では、お客様 1 世代だけでなく、そのご子息・ご息女など、長いお付き合いをさせていただいております。そのため、長期間に渡る顧客管理が最大の課題でした。店舗間のやりとりの効率化も課題でしたし、情報セキュリティ対策もしっかりしたいと考えていました。

#### Q: いつ頃、導入をご検討されましたか？

**A:** 2 年ほど前だったと思います。

#### Q: 導入前に他社のソリューションと比較されましたか？

**A:** 機能的なことはもちろんですが、料金面・サポート面においても他社と比較はしました。

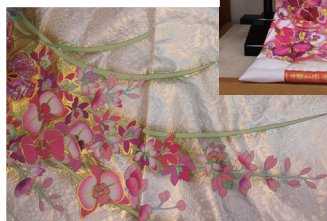
## 導入後もずっと安心なサポート面での実績が一番の決め手でした。

### Q: なぜ福井キヤノンから導入しましたか？

**A:** 福井キヤノンさんから買ったのではなく、丸木さんから買ったという感じです。弊社は料金よりもサポート面を重視しているので、今までの丸木さんのサポート対応を見てきたこともあり、信頼できる丸木さんをお願いしました。

### Q: サポート面では、福井キヤノン担当者の対応はいかがですか？

**A:** 気軽に相談しやすいですね。基幹システムについては、夜でも中嶋さんに電話するときちゃんと対応してくれますし、何度も店舗に足を運んで下さっていますよね。複合機やネットワークサポート関連では丸木さんに電話すると「はい。丸木です。」ではなく「どうかされましたか？」と頼りになる声かけをしてくれるんですよ。電話をかける側としては、何かがあって電話することが多いので、つながること、来てくれることなど、安心させてくれる対応が素晴らしいと思います。



日本伝統儀式衣裳友禅保存協会  
最高級本手描友禅金彩工藝  
作家：秋山 章「香寿蘭」

### ソリューション導入後の変化

## 現在の課題解決だけでなく、これからの経営戦略にも柔軟に対応！

福井キヤノンから導入させていただいた販売管理+拠点間ネットワークセキュリティソリューション。導入後、ブライダルマスマミ様の業務にどのようにお役に立てたでしょうか？お客様の本音を語っていただきました。

### Q: 導入して良かった点を教えてください。

**A:** 基幹システムを入れ替えたことで、以前に比べて顧客管理がとてもしやすくなり、経営に関する必要な財務情報も必要なときにすぐ取り出せるようになりました。また、拠点間ネットワークで店舗間を接続したことで移動にかけていた時間が減りましたし、店舗間での情報共有がスムーズになったので、大幅な業務効率化が図れました。これからの経営戦略にもカスタマイズである程度対応してゆける柔軟性も良いと思います。

### Q: 導入してあまり良くなかった点を教えてください。

**A:** 今のところありません。

### Q: 導入後、お困りの点はございますか？

**A:** 運用面の課題ですが、誰もが簡単に作業できるようになったら良いと思っています。運用に関しても社内でも情報共有を徹底する必要がありますが、画面を見ただけで感覚的に操作できると良いと思いました。



専務取締役 宮守 洋輔 様

#### ブライダルマスマミ様の目指されているビジョン

#### お客様満足度向上のための社内環境整備

弊社は「商品力」「価格」「対応力」「ブランド力」を向上し続け「県内満足度No.1 衣裳店」を常に目指しております。今回は「対応力強化」のために、お客様からのお問い合わせや急なご来館時でも、迅速な対応ができるよう「環境整備」に努めました。顧客情報管理も強化致しました。

今後お客様にご満足いただけるよう改善に努めます。

#### 福井キヤノンお客様担当者紹介

#### お客様担当者として心がけること

ご相談を受けた際に、単にシステムの乗り換えを勧めるのではなく、課題は何か、そして、ご要望をかなえるシステムは何かをお客様と一緒に考えました。デモなども行い時間はかかりましたが、最適な形で導入いただけたことをうれしく思います。今後もお客様の声を大事に安心いただける対応を心掛けていきます。



S&S 第二 丸木 治男 (左)  
S&S ZERO 中嶋 勇亮 (右)

取材日：2017年7月13日

